

## **ABSTRAKSI**

Ryandika syah putra nomor mahasiswa 141040344 jurusan manajemen, Fakultas ekonomi , Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Analisis pengaruh citra, kualitas layanan, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen”, Pembimbing DRS. Abdul gofar, M.Si dan DRA. Anis siti hartati, M.Si

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana citra, kualitas layanan dan kepuasa berpengaruh secara serentak terhadap loyalitas pelanggan movie box. Dan bagaimana citra, kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada movie box.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra, kualitas layanan, dan kepuasan secara srentak terhadap loyalitas pelanggan movie box. Dan untuk menganalisis pengaruh citra, kualitas layanan, dan kepuasan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan movie box.

Jenis penelitian ini adala penelitian survey. Menurut kerlinger dalam sugiyono (2000) mengemukakan bahwa, penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan variable sosiologis maupun psikologis.

Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif dalam penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan karakteristik responden, meliputi: jenis kelamin, lama menjadi pelanggan, apakah pernah menjadi pelanggan lain selain di movie box yogyakarta dalam ebulan, apakah pernah beralih menjadi pelanggan lain dalam 1 tahun terakhir ini.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan saran yang bermanfaat yang berkaitan dengan pengaruh citra, kuallitas layana dan kepuasan pada movie box di yogyakarta maka sebaiknya agar manjemen perusahaandapat meningkatkan kualitas produk yang di berikan kepada pelanggan dan selalu meng evaluasi produk yang dikeluarkan hingga mencapai kehandalan produk tersebut.